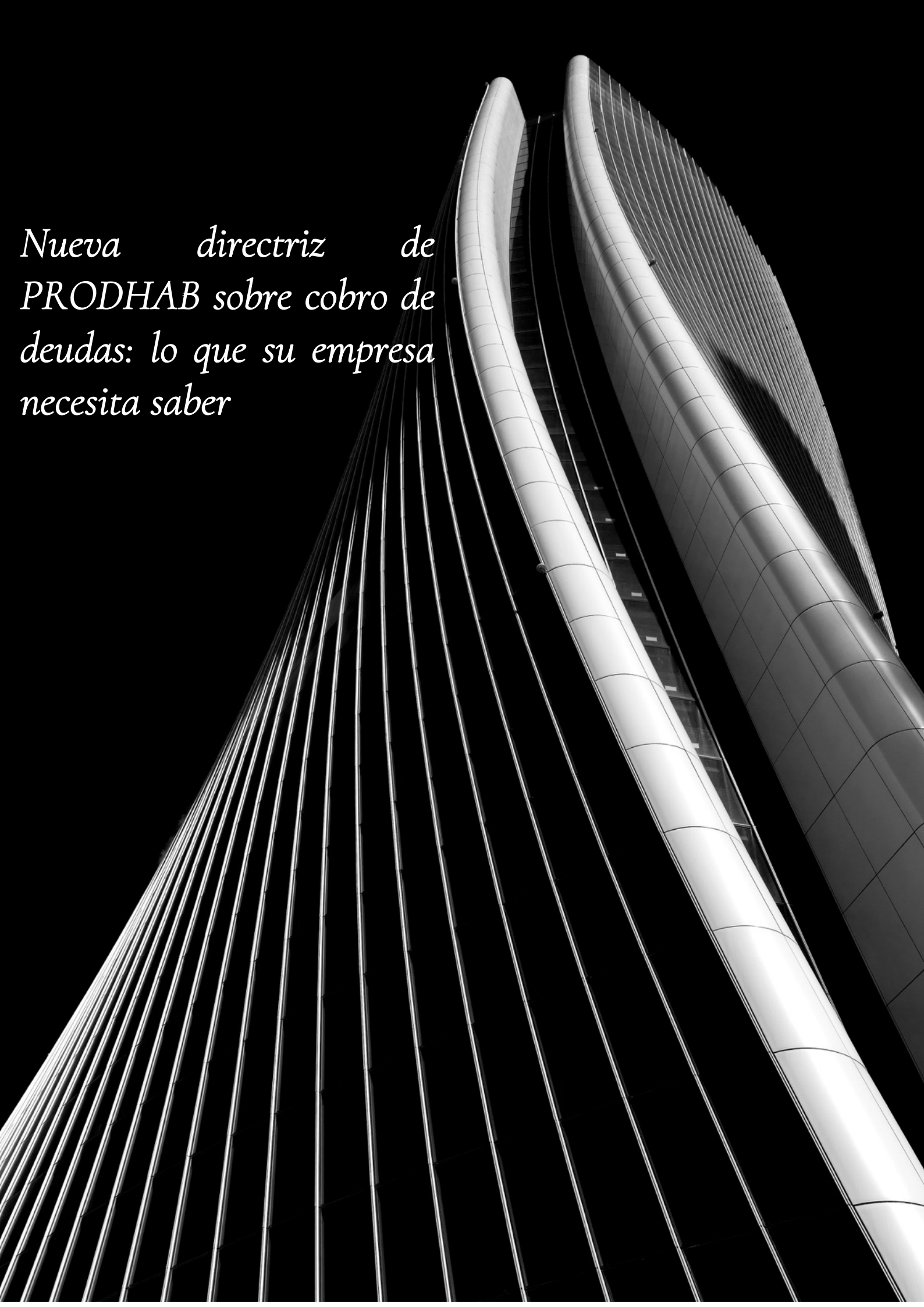




*Nueva directriz de
PRODHAB sobre cobro de
deudas: lo que su empresa
necesita saber*

La Agencia de Protección de Datos (PRODHAB) publicó el 17 de julio de 2026 la Directriz PRODHAB-DIR-DN-001-2026, que establece nuevas reglas para el tratamiento de datos personales en gestiones de cobro y comunicaciones con terceros. La directriz impacta directamente a entidades financieras, empresas de cobro, comercios y cualquier organización que gestione cobros o contrate servicios de cobranza.

Índice

¿Qué establece la nueva directriz?	4
¿A quién impacta?	4
Puntos clave que debe conocer	4
Próximos pasos y cómo podemos ayudarle	5



¿Qué establece la nueva directriz?

El pasado 17 de julio de 2026, PRODHAB emitió la Directriz PRODHAB-DIR-DN-001-2026, con el objetivo de reforzar la protección de los datos personales en el ámbito de las gestiones de cobro de deudas. La directriz entrará en vigor al día siguiente de su publicación en La Gaceta, **sin conceder un período de transición para la adecuación de procesos**. En términos prácticos, la directriz busca que las empresas que realizan o contratan cobros de deudas solo utilicen los datos del deudor directo, prohíbe contactar a terceros que no tengan relación con la deuda y restringe significativamente el uso de datos de contacto laboral.

¿A quién impacta?

La directriz se dirige a todas las entidades privadas y públicas que realicen o contraten gestiones de cobro de deudas. Esto incluye: entidades financieras (bancos, cooperativas, financieras), empresas de cobro y recuperación de cartera, comercios que gestionan cobros directamente o a través de terceros, empresas de protección crediticia y cualquier organización que maneje datos personales en el contexto de actividades de cobro.

Puntos clave que debe conocer

Los aspectos más relevantes de la directriz son los siguientes:

1. **Solo se pueden usar datos del titular de la deuda.** Si su empresa necesita incluir datos de terceros (como referencias personales o bancarias), deberá obtener el consentimiento informado expreso de esas personas. Ya no basta con que el deudor afirme que tiene autorización de sus referencias.
2. **Se prohíbe contactar a terceros sin su consentimiento.** La directriz prohíbe enviar comunicaciones de cobro a personas que no tienen relación directa con la deuda y que no han autorizado ser contactadas para ese fin.
3. **Los datos de contacto laboral quedan prácticamente vedados.** Solo podrán utilizarse para gestiones de cobro cuando exista una orden judicial firme. Esto significa que llamar al trabajo de un deudor o enviarle un correo electrónico a su correo corporativo para gestionar un cobro queda prohibido, salvo orden de un juez.
4. **Toda comunicación de cobro debe identificar claramente al responsable.** El deudor debe poder saber quién está detrás de la gestión de cobro, incluyendo la identidad del responsable de la base de datos.
5. **Deben existir mecanismos para que los titulares ejerzan sus derechos.** Las empresas deben contar con canales eficaces para que las personas puedan acceder, rectificar o eliminar sus datos.
6. **PRODHAB podrá actuar de oficio.** La agencia podrá iniciar investigaciones sin necesidad de que exista una denuncia previa.
7. **La reincidencia será agravante.** Si una empresa ya fue sancionada por prácticas indebidas y vuelve a incurrir en ellas, enfrentará consecuencias más severas.



Aspectos que generan dudas sobre su legalidad

Si bien la directriz persigue objetivos legítimos de protección de datos, presenta varios aspectos que merecen atención. En cuanto al alcance a entidades privadas, la Ley 8968 faculta a PRODHAB para dictar directrices dirigidas **a instituciones públicas** (artículo 16, inciso i); al extender su alcance a entidades privadas, la directriz podría estar excediendo las competencias que la ley le confiere. Respecto a la prohibición absoluta de datos laborales, **exigir una orden judicial como único medio para usar datos de contacto laboral es más restrictivo que lo que establece la propia ley**, que reconoce el consentimiento informado como base legítima de tratamiento. En relación con el impacto en las referencias bancarias y personales, la práctica habitual de incluir referencias en contratos de crédito se ve directamente afectada, ya que la directriz exige el consentimiento directo del tercero referenciado. Finalmente, a diferencia de la propia Ley 8968 que concedió un año para la adecuación, esta directriz entra en vigor de forma inmediata, sin período de transición.

Próximos pasos y cómo podemos ayudarle

Desde ÉCIJA Costa Rica damos seguimiento permanente a los desarrollos normativos en materia de protección de datos personales. Nuestro equipo puede asistirle en:

- Análisis del impacto de la directriz en sus operaciones de cobro y gestión de cartera.
- Revisión y adecuación de contratos, formularios y cláusulas de consentimiento para cumplir con los nuevos requisitos.
- Evaluación de la legalidad de la directriz y estrategias de defensa ante eventuales procedimientos de PRODHAB.
- Diseño de protocolos internos para la gestión de datos personales en procesos de cobro.
- Capacitación al personal de cobro y atención al cliente sobre las nuevas obligaciones.

Para más información:



Mauricio París | SOCIO

Prácticas de TMT y Digital Defense · ✉ mparis@ecija.com

El presente comunicado tiene carácter informativo y no constituye asesoramiento jurídico.

Desde ECIJA, quedamos a su disposición ante cualquier consulta relacionada con esta materia.

